

# 療養院照護

## 指南



住戶及家屬經常詢問的重要問題



麻薩諸塞州公共衛生部  
(MASSACHUSETTS DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH)

# 療養院照護指南

(本手冊中所提到的「家屬」一詞包括家人、醫療照護代理人或法定代理人。)



當您及家屬成為療養院所的社區成員後，您可能會有一些疑問。有時候，住戶、家屬和療養院員工也很難預料和處理居住療養院期間可能遇到的問題。

通常住戶和家屬關心的是日常的例行活動，例如起床及就寢、盥洗和沐浴、用膳、長期以來的興趣與活動，以及為住戶規劃個人化的房間或生活空間。您和家屬應儘早就上述議題與院方溝通，這一點非常重要，如此一來，各方才能得知您偏好的例行活動。

本手冊是由麻薩諸塞州公共衛生部 (Massachusetts Department of Public Health)、麻薩諸塞州老人事務行政辦公室之長期照護公評人計畫 (Long Term Care Ombudsman Program of the Massachusetts Executive Office of Elder Affairs)，以及麻薩諸塞州長者照護協會 (Massachusetts Senior Care Association) 與其他住戶代表和立法人員合力製作，以協助您更充分掌握上述議題。請將手冊存放在容易取得之處，在需要瞭解療養院照護及規定等重要資訊時，可迅速參閱。

*「我們的目標是協助提升溝通品質，並儘可能為住戶及家屬提供最佳的療養院居住體驗」*

## 療養院照護指南

如果對我所接受的照護有疑問或疑慮，應該與誰聯絡？

如果對於您自己或家人所接受的照護存有疑慮，通常第一個應聯絡的對象是療養院的員工。建議您找自己特別信任，並且可獲得最有效溝通的院方人員。這個人可能是值班的護士、社工或其他人。



您也可以與該機構的管理人員、護理長、醫務部主任或您自己的醫師或護理人員討論這些問題和疑慮。本手冊內有一份療養院的聯絡人清單。

很多療養院有相關的會議規定，在住戶及家屬入院不久後舉行會議，因為在您花了一些時間調整住在療養院的習慣後，比較容易想到需要提出的問題。此外，也歡迎住戶及家屬參加定期舉辦的照護計畫會議，此類會議至少一季舉辦一次。您和家屬可隨時申請召開照護計畫會議。

如果與療養院的員工談過後，仍不滿意院方對疑問或疑慮的處理方式，您可聯絡老人事務行政辦公室指派給療養院的公評人。公評人（通常為志工）會協助解決療養院與住戶（或家屬）間的爭議。療養院公評人的姓名及電話號碼載於本手冊中。最後，您可以聯絡麻薩諸塞州公共衛生部（Massachusetts Department of Public Health, DPH），該部門負責監督療養院照護的品質及安全。

如要致電 DPH，請撥 **1-800-462-5540**

（全日開放，全年無休）。

# 療養院照護指南

## 誰可收到資訊並代我做決定？

除非醫師或法院判定，您已無法做出或溝通醫療照護相關決定，否則居住療養院期間，您可全權決定自己的照護事宜。您的家人或朋友也可參與，但前提是您必須同意讓他們收到保密的健康資訊，並且同意他們參與照護計畫會議。

## 如果我無法為自己做決定怎麼辦？

若您無法做出或溝通醫療照護相關決定，則必須有人代替您做決定，但仍須儘可能讓您參與決策過程。

因此所有療養院住戶均必須填寫一份簡單的法律文件「醫療照護代理人」，並指定一位您認識且信任的人（例如家人或朋友），在您無法做出醫療照護相關決定時，代您做出決策。這一點非常重要。這位決策者稱為醫療照護代理人。視不同的特定健康狀況而定，某些時候您可能有能力做出決定，卻在其他時候無法做出決定。只要有能力做出並溝通醫療照護相關決定，您就可全權決定自己的照護事宜。若醫師或護理人員判定您無法做出或溝通醫療照護相關決定，您所指定的醫療照護代理人將代您做出決策。

此外，我們也鼓勵所有療養院的住戶填寫一份名為「預立醫療指示」的法律文件，讓家人及療養院瞭解您偏好的臨終照護方式。您可在入院資料袋中找到預立醫療指示的相關資訊，並與醫師、護理人員或社工討論相關細節。

# 療養院照護指南

若有與照護相關的改變或健康問題，我（或我的家屬）什麼時候應收到通知？



如發生以下情況，則必須立刻通知住戶或家屬：

1. 發生導致受傷的意外，且傷者可能需要醫療介入處置
2. 生理、心理或社會心理狀態產生重大改變，或
3. 需要大幅改變治療方式（包括改變用藥）。

如果您曾填寫醫療照護代理人表單，則會優先通知您所選定的醫療照護代理人。其他情況下，則通常會由住戶或家屬指定一位家人接收此資訊。接著，這名家屬可再通知其他家人。

## 如果我需要被轉送至醫院該怎麼辦？

有時候，若出現療養院無法處理的健康問題，療養院住戶需要轉至醫院接受治療。在此情況下，療養院會建議您及您的家屬，讓您接受住院治療，討論住院以外的其他可能替代做法，並在需要時，安排救護車將您送到醫院。在緊急情況下，院方可能會在您被送至醫院後，才通知家屬。

# 療養院照護指南

當您需要住院接受照護時，則有「保留床位」規定載明在您住院期間，療養院床位可保留的最長時間。療養院床位保留規定之相關資訊，載於您最初進入療養院時所簽署的入院合約中。如果對此規定有任何疑問，建議您詢問社工。

## 若療養院想將我轉至其他單位或其他療養院怎麼辦？

為了更有效滿足住戶的健康或安全需求，在特定的情況下，療養院可能會將住戶轉至其他房間或單位，或讓住戶出院。除非院方面臨的情況有立即性的健康或安全風險，否則療養院應事先與您或家屬討論。州與聯邦法令列出以下情況，作為允許轉院或離院的理由：

- ◆ 院方無法再滿足您的健康照護需求
- ◆ 您不再需要療養院照護
- ◆ 您對他人的健康或安全造成危害
- ◆ 在合理及適當的通知後，仍未收到應收款項
- ◆ 療養院關閉。

除非您進入療養院未達30天，否則在上述各情況下，療養院均必須在建議的轉院行動前，至少提前30天向您提供書面通知。除說明轉院的原因、生效日期以及您將轉至的地點外，通知還必須包括相關資訊，說明您可就該次轉院事宜向政府機構申訴的方式，以及當地法律服務辦公室的名稱、地址及電話號碼。若要提出申訴，請務必於接獲通知的30天內提出，這一點非常重要。

# 療養院照護指南

## 如果我想找新室友怎麼辦？

療養院會盡全力找最適合同住的室友。儘管如此，若您不願意與目前的室友同住，則應立刻告知療養院的員工。除非療養院已無剩餘的房間，否則通常院方均可接受住戶的移房請求。依據總檢察長的規定，除非是發生緊急狀況，否則院方將您的室友移房前48小時前必須通知您。

## 其他常見問題

住戶經常會問：

- 1. 如果我對用藥有疑問怎麼辦？**除非是緊急狀況，否則院方在投藥前必須取得您或您醫療照護代理人（或法定代理人）的同意。您可詢問護士、醫師或護理人員，以取得投藥的相關資訊。
- 2. 如果我不確定自己日後的飲食能力如何怎麼辦？**療養院會在飲食活動上提供住戶協助。這可能包括讓護佐或語言及職能治療師與住戶一起進行活動，或使用特殊輔助裝置（或設備）。院方員工可回答問題，並且讓您知道您自己的表現如何。
- 3. 我可以向誰詢問有關物理治療的問題？**若物理治療（P.T.）可改善您的狀況，則在醫師開立醫囑後，將提供物理治療。如果您目前沒有接受P.T.服務，並且認為物理治療可能有所幫助，請與護士或社工討論。為了維持您的狀況，以及避免（或減緩）退化的速度，也可能提供規律行走計畫及其他必要的照護。

# 療養院照護指南

- 4. 如果我找不到自己的東西怎麼辦？**您有權利將貴重物品放在安全的（上鎖）區域。若有無法找到的衣物，院方員工可協助您詢問洗衣工。
- 5. 誰可以看我的醫療記錄？**您或您的法定代理人可以看您的醫療記錄。通常在提出口頭或書面申請後的 24 小時內，即可取得您的醫療記錄。

與療養院員工溝通時，歡迎就上述所有主題進行討論。此外，本手冊最後列出的機構和組織可協助您找到適用的州及聯辦法規，以利瞭解上述問題和您可能會有的其他疑問。

如果您希望自行查閱相關規定，可前往以下網站，瞭解關於療養院的州及聯辦法規：<http://www.mass.gov/dph/dhcq>。

如在尋找此類網站連結時，需要進一步的協助，請致電：  
麻薩諸塞州公共衛生部醫療照護品質處，電話是：(617) 753-8100

## 消費者檢核清單

作為一位療養院的消費者，您應該知道以下文件及規定。如果尚未收到這些資料，您可向療養院索取，或聯絡本手冊最後列出的任何一個機構或組織。

**入院合約** — 大部分的療養院會請消費者簽署入院合約，合約中載明療養院的權利及責任，以及住戶和家屬的權利及責任。由於合約是法律文件，因此建議消費者在簽署前，請法律代表審閱合約。

# 療養院照護指南

**住戶權利手冊** — 本手冊由麻薩諸塞州健康暨人類服務部行政辦公室醫療協助處（Division of Medical Assistance of the Massachusetts Executive Office of Health and Human Services）製發，簡要說明療養院住戶的權利。依照規定，療養院必須保障並促進所有住戶的權利。

**總檢察長的消費者保障規定** — 此文件旨在保護消費者的權益，內容載明州政府對於不公平或欺騙行為（或作法）、不受歧視地取得優質照護、入院合約、收費、隱私權及其他個人權利、個人資金及所有物、醫療處置及資訊，以及出院和轉院等事項所制訂的法規，院方應在您入院時提供。

**親屬議會權利** — 入院時，院方應告知您，住戶的家人（或代表）有權組織親屬議會。聯邦及麻薩諸塞州法規允許獨立親屬議會（由住戶的親屬、朋友或代表管理）在療養院為所有住戶發聲。若有設立獨立親屬議會，則入院時，院方也應提供您該會的聯絡資訊及會議日期、時間及地點等資訊。如果尚未設立此類議會，療養院的公評人或麻薩諸塞州療養院改革代言人（MA Advocates for Nursing Home Reform）可協助您著手組織獨立親屬議會。

**醫療照護代理人表單** — 建議所有療養院住戶填寫醫療照護代理人表單，並指定一名人員（家人或朋友），在您無法做出或溝通醫療照護相關決定時，代您做決定。療養院可提供表單以及填寫說明。請務必向療養院提供一份填寫完成的醫療照護代理人表單，這一點非常重要。

## 療養院照護指南

**預立醫療指示表單** — 此外，也建議所有住戶填寫預立醫療指示，寫下病危及無法說話或溝通時的臨終遺願。如需詳細資訊以及取得麻薩諸塞州預立醫療指示表單的複本，請造訪國家安寧及緩和療護組織 (National Hospice and Palliative Care Organization) 的照護聯繫 (Caring Connections) 網站，網址是：[www.caringinfo.org](http://www.caringinfo.org)。請務必向療養院提供一份填寫完成的預立醫療指示表單，這一點非常重要。

**隱私權規定** — 聯邦所制訂的《健康保險可攜性與責任法案 (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)》保障個人醫療資訊的隱私權及保密性。一般而言，除非基於提供醫療照護相關的治療及服務、向健康保險承保人請款及收款，或基於提升品質或訓練員工等目的，否則禁止療養院與其他人共用個人的醫療資訊。如需有關HIPAA的詳細資訊，請造訪美國健康暨人類服務部 (Department of Health and Human Services) 的健康資訊隱私權網站，網址是：[www.hhs.gov/ocr/privacy](http://www.hhs.gov/ocr/privacy)。

**本手冊所載資訊僅供資訊提供之目的，無法取代法律諮詢。**

## 資源清單

麻薩諸塞州公共衛生部  
(Massachusetts Department of Public Health)  
Division of Health Care Quality  
99 Chauncy Street  
Boston, MA 02111  
617-753-8000 或 1-800-462-5540  
[www.mass.gov/dph](http://www.mass.gov/dph)

**MA Executive Office of Elder  
Affairs Long Term Care  
Ombudsman Program**  
One Ashburton Place  
Boston, MA 02108  
617-727-7750 或 1-800-882-2003  
[www.mass.gov/elders](http://www.mass.gov/elders)

**Massachusetts Aging  
Services Association**  
180 Wells Avenue  
Suite 105  
Newton, MA 02459  
617-244-2999  
[www.massaging.org](http://www.massaging.org)

背面尚有資訊

# 麻薩諸塞州公共衛生部 (MASSACHUSETTS DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH)

接續上一頁之資訊

## Office of the Attorney General Consumer Protection Division

One Ashburton Place  
Boston, MA 02108  
617-727-2200

[www.mass.gov/ago](http://www.mass.gov/ago)

## Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform

POB 560224  
Medford, MA 02156  
800-988-4450

[www.manhr.org](http://www.manhr.org)

## Massachusetts Executive Office of Health and Human Services

Division of Medical Assistance  
One Ashburton Place  
Boston, MA 02108  
617-573-1770

[www.mass.gov/masshealth](http://www.mass.gov/masshealth)

## Massachusetts Senior Care Association

2310 Washington Street  
Newton Lower Falls, MA 02462  
617-558-0202 或 1-800-CARE-FOR

[www.maseniorcare.org](http://www.maseniorcare.org)

本出版物所載資訊由以下單位提供：

- 公共衛生部 (Department of Public Health)，醫療照護品質處 (Division of Health Care Quality)
- 健康暨人類服務行政辦公室 (Executive Office of Health and Human Services)，公評人辦公室 (Ombudsman Office)
- 麻薩諸塞州老人服務協會 (Massachusetts Aging Services Association，MassAging)
- 麻薩諸塞州長者照護協會 (Massachusetts Senior Care Association)



MASSACHUSETTS  
SENIOR CARE  
ASSOCIATION

